



NHỮNG YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CÔNG VIỆC CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH KHU VỰC ĐỒNG BẰNG SÔNG CỬU LONG

Lê Việt Nghĩa¹, Nguyễn Thị Huỳnh Phương², Nguyễn Thị Mỹ Linh³

¹Trường Đại học Trà Vinh

²Trường Đại học Cần Thơ

³Trường Đại học Kiên Giang

Thông tin chung:

Ngày nhận bài: 02/6/2024

Ngày nhận kết quả bình

duyet: 10/12/2024

Ngày chấp nhận đăng:
01/2025

Title:

Influenced factors of tour
guides' job satisfaction in
Mekong Delta region

Keywords:

Job satisfaction, tour guide,
Mekong Delta region

Từ khóa:

Hài lòng công việc, hướng
dẫn viên, Đồng bằng sông
Cửu Long

ABSTRACT

This study is based on the 5-factor JDI Scale (Job Descriptive Index), which is used as the main scale and combined with the welfare scale, and never as the primary mesumemont tool working environment. Analytical methods employed include reliability analysis by Cronbach's Alpha coefficient, exploratory factor analysis (EFA), linear regression analysis, T-test analysis, statistical analysis, and one-way ANOVA. Research findings indicate that five factors affecting the job satisfaction of tour guides, namely the nature of work, welfare and salary polices, support, training and promotion, and work environment. In addition, the research has identified the factor of superior support as the most important factor that has the strongest impact on the job satisfaction of tour guides. The study also recommends solutions to increase the job satisfaction among tour guides in the Mekong Delta region.

TÓM TẮT

Nghiên cứu này xây dựng dựa trên Thang đo 5 yếu tố JDI (Job Descriptive Index), được sử dụng làm thang đo chính và kết hợp cùng thang đo phúc lợi, môi trường làm việc. Các phương pháp được sử dụng để phân tích bao gồm: phân tích độ tin cậy bằng hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA), phân tích hồi quy tuyến tính, kiểm định thống kê T-test và phân tích phương sai một chiều (One-way ANOVA). Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra có 5 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của hướng dẫn viên du lịch là bản chất công việc, chế độ phúc lợi và tiền lương, hỗ trợ cấp trên, đào tạo và thăng tiến, môi trường làm việc. Bên cạnh đó, nghiên cứu đã xác định được nhân tố hỗ trợ cấp trên là nhân tố quan trọng, tác động mạnh nhất đến sự hài lòng công việc của hướng dẫn viên du lịch. Nghiên cứu cũng khuyến nghị các giải pháp nhằm gia tăng sự hài lòng công việc của hướng dẫn viên du lịch tại khu vực Đồng bằng sông Cửu Long.

1. GIỚI THIỆU

Theo Bộ luật Lao động (Quốc hội, 2019), người lao động là người làm việc cho người sử dụng

lao động theo thỏa thuận, được trả lương và chịu sự quản lý, điều hành, giám sát của người sử dụng lao động. Tuy nhiên, nếu các doanh nghiệp

không thực hiện đúng theo thỏa thuận hoặc có thái độ “bề trên”, hành vi cứng nhắc,... sẽ khiến người lao động có ý định nghỉ việc. Vì vậy để cải thiện các chỉ số biến động nhân sự như tỉ lệ nghỉ việc hằng tháng/ năm, mức độ hoàn thành công việc so với mục tiêu,... thì các doanh nghiệp cần phải thường xuyên nghiên cứu, khảo sát về sự hài lòng của nhân viên và theo dõi thị trường lao động tại địa phương.

Hướng dẫn viên du lịch là người hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ du lịch, sử dụng ngôn ngữ để trình bày, giới thiệu và giải thích các thông tin chính xác nhất về những địa điểm, thiên nhiên một khu vực liên quan đến mục đích du lịch của du khách. Trong doanh nghiệp lữ hành, hướng dẫn viên du lịch là người đóng vai trò rất quan trọng quyết định đến cả quá trình vận hành của doanh nghiệp. Vì vậy, công việc của hướng dẫn viên du lịch được xem là thiết yếu và là bộ mặt của doanh nghiệp lữ hành. Nếu doanh nghiệp lữ hành có hướng dẫn viên du lịch đã tồn tại ý định nghỉ việc thì họ sẽ làm việc qua loa, thiếu nhiệt huyết và thậm chí còn có thái độ không tốt với du khách để cố tình làm giảm doanh thu của doanh nghiệp lữ hành.

Xuất phát từ những vấn đề trên, nhóm nghiên cứu đã chọn đề tài nghiên cứu: “Những yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của hướng dẫn viên du lịch khu vực Đồng bằng sông Cửu Long”. Kết quả nghiên cứu sẽ là tài liệu tham khảo hữu ích đối với các doanh nghiệp lữ hành ở khu vực Đồng bằng sông Cửu Long nói riêng và cả nước nói chung. Các doanh nghiệp lữ hành có thể sử dụng làm cơ sở xây dựng các chính sách thu hút hướng dẫn viên du lịch cho sự phát triển của doanh nghiệp mình.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT

Maslow (1943) cho rằng sự hài lòng là giá trị nhận được phải lớn hơn giá trị kỳ vọng. Trên nền tảng lý thuyết này, các nhà nghiên cứu sau kế thừa và phát triển về nhu cầu về sự hài lòng. Họ

định nghĩa sự hài lòng là giá trị thực tế mà người lao động nhận được so với giá trị kỳ vọng về những khía cạnh trong công việc như tiền lương, tính chất công việc, điều kiện làm việc, môi trường làm việc,...

Theo Smith và cs. (1969) thì mức độ hài lòng với các thành phần hay khía cạnh của công việc là thái độ ảnh hưởng và ghi nhận của nhân viên về các khía cạnh khác nhau trong công việc như: bản chất công việc, cơ hội đào tạo và thăng tiến, lãnh đạo, đồng nghiệp, tiền lương của họ.

Thang đo mức độ hài lòng với các thành phần công việc JDI của Smith và cs. (1969) đã được sử dụng trong nhiều lĩnh vực khác nhau với 5 khía cạnh: bản chất công việc, cơ hội đào tạo và thăng tiến, lãnh đạo, đồng nghiệp, tiền lương. Sau đó, Crossman và Bassem (2003) đã bổ sung thêm hai thành phần nữa là phúc lợi và môi trường làm việc. Hai thang đo này đã được nhiều tác giả sử dụng khi nghiên cứu nhu cầu, sự thỏa mãn của nhân viên và sự cam kết đối với tổ chức ở Việt Nam. Cụ thể như tác giả Trần Kim Dung (2005) đã đo lường mức độ thỏa mãn đối với công việc trong điều kiện ở Việt Nam. Tác giả Vũ Khắc Đạt (2008) đo lường mức độ thỏa mãn của nhân viên văn phòng Vietnam Airlines - Khu vực miền Nam. Tác giả Lê Thái Phong (2015) đã có nghiên cứu các nhân tố tác động lên sự hài lòng của nhân viên: Nghiên cứu tại Hà Nội. Tác giả Lê Tuấn Lộc và cs. (2015) nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của nhân viên tại các công ty truyền thông. Tác giả Đặng Hồng Vương (2016) nghiên cứu các yếu tố tác động đến sự hài lòng trong công việc của người lao động tại các doanh nghiệp vừa và nhỏ tỉnh Bình Định. Tác giả Phan Thanh Hải (2018) nghiên cứu những yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên các doanh nghiệp kiểm toán và tác giả Mai Minh Lý và Trần Minh Hiếu (2017) nghiên cứu về sự hài lòng của nhân viên ngân hàng tại các ngân hàng thương mại tỉnh An Giang. Trên cơ sở các thành phần công việc của

JDI, các tác giả đã điều chỉnh và bổ sung thêm các thành phần khác liên quan đến công việc khi nghiên cứu để phù hợp với đặc điểm, từng khu vực ở những giai đoạn khác nhau.

3. MÔ HÌNH VÀ PHƯƠNG PHÁP NGUYÊN CỨU

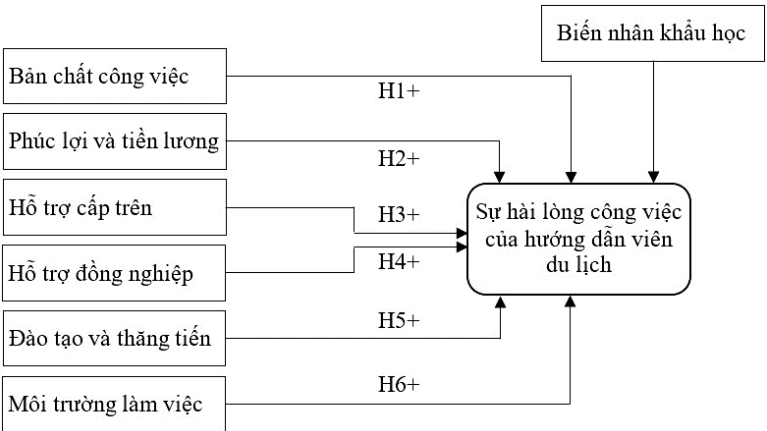
3.1 Mô hình nghiên cứu

Trong nghiên cứu này, tác giả kế thừa thang đo mức độ hài lòng với các thành phần công việc (JDI) của Smith và cs. (1969): bản chất công việc, đào tạo và thăng tiến, hỗ trợ cấp trên, hỗ trợ đồng nghiệp, tiền lương. Tác giả còn bổ sung thêm hai thành phần là phúc lợi và môi trường làm việc trong nghiên cứu của Crossman và

Bassem (2003). Trong đó, thang đo phúc lợi được gộp chung với thang đo tiền lương gọi là phúc lợi và tiền lương tại Hình 1. Tác giả đề xuất mô hình hồi quy tuyến tính đa biến để xác định và đo lường các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của hướng dẫn viên du lịch khu vực đồng bằng sông Cửu Long như sau:

$$SHL = \beta_0 + \beta_1 \times BCCV + \beta_2 \times PLTL + \beta_3 \times HTCT + \beta_4 \times HTDN + \beta_5 \times DTTT + \beta_6 \times MTLV + \varepsilon$$

Trong đó, SHL: Sự hài lòng công việc của hướng dẫn viên du lịch; $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_6$: Hệ số ước lượng; BCCV: Bản chất công việc; PLTL: Phúc lợi và tiền lương; HTCT: Hỗ trợ cấp trên; HTDN: Hỗ trợ đồng nghiệp; DTTT: Đào tạo và thăng tiến; MTLV: Môi trường làm việc.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu (Nguồn: Tác giả đề xuất, 2022)

Nghiên cứu sử dụng thang đo Likert với 5 mức độ. Trong đó: 1 là rất không đồng ý, 2 là không đồng ý, 3 là không có ý kiến, 4 là đồng ý và 5 là

rất đồng ý. Thang đo nghiên cứu chính thức được dùng cho nghiên cứu định lượng được trình bày ở Bảng 1.

Bảng 1. Kết quả dự báo cho 6 đối tượng và sai số của các mô hình dự báo T-GM(m,n)

TT	Thang đo	Mã hóa
I	Bản chất công việc	
1	Hướng dẫn viên đòi hỏi sử dụng tốt năng lực và kiến thức của bản thân	BCCV01
2	Hướng dẫn viên được khuyến khích áp dụng sự sáng tạo trong công việc	BCCV02
3	Công việc hướng dẫn viên du lịch có tính chất thử thách	BCCV03
4	Công việc hướng dẫn viên du lịch hiện tại rất thú vị	BCCV04

TT	Thang đo	Mã hóa
II <i>Phúc lợi và tiền lương</i>		
1	Hướng dẫn viên có thể sống hoàn toàn dựa vào thu nhập từ công việc	PLTL05
2	Tiền lương nhận được tương xứng với kết quả làm việc	PLTL06
3	Bạn hài lòng với mức lương hiện tại của công việc hướng dẫn viên	PLTL07
4	Chính sách phúc lợi của nơi bạn làm việc đa dạng và phù hợp	PLTL08
III <i>Hỗ trợ cấp trên</i>		
1	Bạn nhận được sự hỗ trợ của trưởng nhóm hướng dẫn viên khi cần thiết	HTCT09
2	Trưởng nhóm hướng dẫn viên luôn hỏi ý kiến khi có vấn đề liên quan đến công việc của bạn	HTCT10
3	Trưởng nhóm hướng dẫn viên khuyến khích bạn tham gia thảo luận việc ban hành các chính sách, quyết định quan trọng của công ty	HTCT11
4	Trưởng nhóm hướng dẫn viên có năng lực và tầm nhìn tốt	HTCT12
IV <i>Hỗ trợ đồng nghiệp</i>		
1	Mọi người hợp tác để làm việc	HTDN13
2	Mọi người đối xử thân thiết, thoải mái	HTDN14
3	Mọi người tôn trọng và tin cậy lẫn nhau trong công việc	HTDN15
4	Mọi người đều có tinh thần trách nhiệm cao	HTDN16
V <i>Đào tạo và thăng tiến</i>		
1	Bạn có các kỹ năng cần thiết để thực hiện công việc hướng dẫn viên	DTTT17
2	Bạn được tham gia những chương trình đào tạo hướng dẫn viên du lịch	DTTT18
3	Bạn cảm thấy công tác đào tạo, huấn luyện của công ty là có hiệu quả tốt	DTTT19
4	Bạn có nhiều cơ hội để thăng tiến tại nơi mình làm việc	DTTT20
5	Chính sách thăng tiến, khen thưởng của công ty là công bằng và rõ ràng	DTTT21
VI <i>Môi trường làm việc</i>		
1	Thời gian làm việc hiện tại của công việc là phù hợp	MTLV22
2	Tôi không phải làm thêm giờ quá nhiều	MTLV23
3	Công ty cấp đầy đủ phương tiện máy móc và thiết bị phục vụ công việc	MTLV24
4	Phương tiện di chuyển đảm bảo được tính an toàn và thoải mái	MTLV25
5	Công ty liên kết các công ty ăn uống, nghỉ ngơi sạch sẽ, đảm bảo vệ sinh	MTLV26
VII <i>Sự hài lòng công việc</i>		
1	Bạn mô tả công việc hướng dẫn viên hiện tại là một công việc hấp dẫn	HLCV27
2	Bạn mô tả công việc hướng dẫn viên du lịch là ngành nghề rất tốt	HLCV28

TT	Thang đo	Mã hóa
3	Bạn giới thiệu công việc của bạn như là một cảm giác thành công	HLCV29
4	Bạn mô tả công việc hướng dẫn viên du lịch là một công việc rất hữu ích	HLCV30

3.2 Dữ liệu nghiên cứu

Nghiên cứu thực hiện khảo sát những hướng dẫn viên du lịch (nội địa và quốc tế) đang làm việc tại Đồng bằng sông Cửu Long dựa trên bảng câu hỏi đã được xây dựng (Bảng 1). Theo Hair và cs. (1998), cỡ mẫu tối thiểu để phân tích nhân tố khám phá là gấp 5 lần tổng số biến quan sát ($n = 5 \times m$). Trong nghiên cứu này, tổng số biến quan sát của các thang đo là 30 biến. Do đó, kích thước mẫu tối thiểu là $30 \times 5 = 150$ quan sát. Ngoài ra, theo nghiên cứu sử dụng phương pháp lấy mẫu thuận tiện. Theo Tabachnick và Fidell (1996), cỡ mẫu tối thiểu cần đạt được tính theo công thức là $n = 50 + 8 \times m$ (m : số biến độc lập). Trong nghiên cứu này, tác giả sử dụng 6 biến độc lập. Vì vậy, cỡ mẫu tối thiểu thu thập được phải là $50 + 8 \times 6 = 98$ quan sát. Tổng hợp chung cho hai căn cứ nêu trên thì cỡ mẫu tối thiểu là 150 quan sát. Tổng số phiếu khảo sát được gửi đi và thu về là 212 phiếu. Sau khi loại bỏ các phiếu khảo sát không trả lời đầy đủ, dữ liệu nghiên cứu được sử dụng để phân tích định lượng là 200 quan sát (đạt tỉ lệ 94,34%).

3.3 Phương pháp phân tích

Dữ liệu khảo sát được mã hóa và phân tích bằng phần mềm SPSS 26. Phương pháp phân tích dữ

liệu được sử dụng trong nghiên cứu này bao gồm: Thống kê mô tả mẫu khảo sát, kiểm định độ tin cậy của các thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (Exploratory Factor Analysis - EFA) và phân tích hồi quy tuyến tính bộ.

4. KẾT LUẬN VÀ THẢO LUẬN

4.1 Đặc điểm mẫu khảo sát

Nghiên cứu khảo sát 200 hướng dẫn viên cho thấy độ tuổi hướng dẫn viên chủ yếu tập trung nhóm tuổi là từ 22 đến 26 tuổi (chiếm tỷ lệ 47%) và kế tiếp là nhóm tuổi từ 27 đến 31 tuổi (chiếm tỷ lệ 36,5%). Về mức thu nhập thì nghiên cứu nhận thấy nhóm có thu nhập từ 5,0 triệu đến 8,0 triệu đồng/ tháng là nhóm có tỷ lệ nhiều nhất (chiếm tỷ lệ 92,5%). Về phân loại công việc thì hướng dẫn viên nội địa là 104 người (chiếm tỷ lệ 52%), hướng dẫn viên quốc tế là 10 người và hướng dẫn viên thực hiện công việc cả nội địa và quốc tế là 86 người (chiếm tỷ lệ 43%). Về trình độ học vấn, đa số các hướng dẫn viên có trình độ đại học (chiếm tỷ lệ 86,5%). Biên giới tính thì có tỷ lệ không quá chênh lệch giữa nam và nữ (Bảng 2).

Bảng 2. Đặc điểm mẫu khảo sát

Tiêu chí thống kê	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Tiêu chí thống kê	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1. Độ tuổi			3. Trình độ học vấn		
- Dưới 22	2	1,0	- Dưới THPT	1	0,50
- Từ 22 đến 26	94	47,0	- Tốt nghiệp THPT	3	1,50
- Từ 27 đến 31	73	36,5	- Trung cấp (CN/ Nghề)	7	3,50

Tiêu chí thống kê	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Tiêu chí thống kê	Số lượng	Tỷ lệ (%)
- Từ 32 đến 36	14	7,0	- Cao đẳng	11	5,50
- Từ 37 đến 41	9	4,5	- Đại học	173	86,50
- Từ 42 đến 46	5	2,5	- Sau đại học	5	2,50
- Trên 47	3	1,5	Tổng cộng	200	100,00
Tổng cộng	200	100,00	4. Thu nhập hằng tháng		
2. Phân loại			- Từ 5,0 đến 8,0 triệu đồng	185	92,50
- Hướng dẫn viên nội địa	104	52,0	- Từ 8,0 đến 11,0 triệu đồng	12	6,00
- Hướng dẫn viên quốc tế	10	5,0	- Từ 11,0 đến 14,0 triệu đồng	3	1,50
- HDV nội địa + quốc tế	86	43,0	Tổng cộng	200	100,00
Tổng cộng	200	100,00	5. Giới tính		
			- Nữ	89	44,5
			- Nam	111	55,5
			Tổng cộng	200	100,00

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu điều tra thực tế của tác giả, 2022)

4.2 Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Nghiên cứu thực hiện kiểm định độ tin cậy thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha cho từng thang đo biến độc lập và thang đo sự hài lòng công việc của hướng dẫn viên du lịch (biến phụ thuộc). Kết quả kiểm định cho thấy, hệ số Cronbach's Alpha của các thang đo đều $> 0,7$ tại Bảng 3. Điều này chứng tỏ các biến đo lường tốt (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2005). Mặt khác, các biến quan sát của 06 thang đo: BCCV, MTLV,

HTCT, DTTT, HTDN, HLCV đều có giá trị tương quan biến tổng (item - total correlation) $> 0,3$ và các hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến của các biến con đều nhỏ hơn hệ số Cronbach's Alpha của nhóm nên các biến đều được chấp nhận. Riêng biến PLTL06 có hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến là 0,886 lớn hơn Cronbach's Alpha của nhóm là 0,882 nên biến này bị loại khỏi thang đo trước khi phân tích nhân tố khám phá.

Bảng 3. Kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha

TT	Nhóm biến	Biến quan sát	Hệ số
1	Bản chất công việc	BCCV01, BCCV02, BCCV03, BCCV04	0,795
2	Phúc lợi và tiền lương	PLTL05, PLTL07, PLTL08	0,886

TT	Nhóm biến	Biến quan sát	Hệ số
3	Hỗ trợ cấp trên	HTCT09, HTCT10, HTCT11, HTCT12	0,881
4	Hỗ trợ đồng nghiệp	HTDN13, HTDN14, HTDN15, HTDN16	0,819
5	Đào tạo và thăng tiến	DTT17, DTT18, DTT19, DTT20, DTT21	0,847
6	Môi trường làm việc	MTLV22, MTLV23, MTLV24, MTLV25, MTLV26	0,814
7	Hài lòng công việc	HLCV27, HLCV28, HLCV29, HLCV30	0,841

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu điều tra thực tế của tác giả, 2022)

4.3 Phân tích nhân tố khám phá EFA

Phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA được sử dụng để đánh giá giá trị hội tụ (convergent validity) và giá trị phân biệt (discriminant validity) của thang đo. Nghiên cứu sử dụng phương pháp trích Principal Component Analysis với phép quay Varimax và điểm dừng khi rút trích các nhân tố có Eigenvalue lớn hơn 1.

4.3.1. Phân tích nhân tố khám phá các biến độc lập:

Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA thang đo biến độc lập lần 1 với 25 biến quan sát cho thấy, có 6 nhóm nhân tố được hình thành. Tuy nhiên, nghiên cứu loại biến quan sát MTLV22 và MTLV23 do hai biến này xuất hiện ở nhiều nhóm nhân tố và có điểm số nhân tố chênh lệch $< 0,3$ ở các nhóm nhân tố. Kết quả phân tích nhân tố khám phá đối với thang đo biến độc lập lần 2 tại Bảng 4 với 23 biến quan sát còn lại cho thấy: hệ số KMO trong phân tích = 0,780 (thuộc

khoảng $[0,5 - 1,0]$), điều này cho thấy dữ liệu nghiên cứu thích hợp để phân tích nhân tố khám phá. Giá trị Sig. của kiểm định Bartlett's = 0,000 $< 0,05$ cho thấy phân tích nhân tố khám phá EFA lần 2 là thích hợp và các biến quan sát trong phân tích khám phá EFA lần 2 có tương quan với nhau trong tổng thể. Tại giá trị Eigenvalue = 1,295, rút trích được 6 nhóm nhân tố. Tổng phương sai trích được là 69,462% $> 50\%$. Do đó, các chỉ tiêu phân tích đạt yêu cầu và kết quả phân tích nhân tố có ý nghĩa. Kết quả này cho thấy có 6 nhóm nhân tố được hình thành có thể giải thích được 69,462% sự biến thiên của dữ liệu khảo sát. Kết quả ma trận nhân tố xoay (Rotated Component Matrix) cho thấy, tất cả các biến quan sát đều có hệ số tải nhân tố $> 0,5$. Như vậy, có 6 nhóm nhân tố được hình thành (được trích) từ 23 biến quan sát của thang đo biến độc lập. Do các biến không có hiện tượng xáo trộn ở các nhóm nhân tố nên tác giả giữ tên các nhóm như mô hình nghiên cứu đề xuất ban đầu.

Bảng 4. Kết quả phân tích nhân tố khám phá thang đo các biến độc lập

Biến quan sát	Nhóm nhân tố					
	1	2	3	4	5	6
DTT17	0,872					
DTT19	0,811					
DTT18	0,769					
DTT20	0,739					
DTT21	0,737					
HTCT12		0,859				

Biến quan sát	Nhóm nhân tố					
	1	2	3	4	5	6
HTCT10		0,845				
HTCT11		0,823				
HTCT09		0,814				
HTDN16			0,825			
HTDN15			0,814			
HTDN14			0,791			
HTDN13			0,737			
BCCV04				0,832		
BCCV03				0,797		
BCCV02				0,743		
BCCV01				0,688		
PLTL07					0,901	
PLTL08					0,889	
PLTL05					0,871	
MTLV25						0,822
MTLV24						0,770
MTLV26						0,674
Eigenvalues	4,767	3,291	2,466	2,165	1,992	1,295
Phương sai trích	20,724	35,033	45,755	55,166	63,829	69,462
Sig. (Bartlett's)						0,000
KMO						0,780

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu điều tra thực tế của tác giả, 2022)

4.3.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA biến phụ thuộc:

Kết quả phân tích ở Bảng 5 cho thấy, chỉ số KMO là 0,689 (thuộc khoảng $[0,5 - 1,0]$) và giá trị Sig. của kiểm định Bartlett's = 0,000 < 0,05. Điều này chứng tỏ kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA thích hợp và các biến quan sát

trong phân tích khám phá EFA có tương quan với nhau trong tổng thể. Giá trị Initial Eigenvalues rút trích tại một nhân tố với giá trị là $2,733 > 1$ và tổng phương sai trích là $68,333\% > 50\%$. Vì vậy, các chỉ tiêu phân tích đạt yêu cầu. Bên cạnh đó, tất cả các biến quan sát đều có hệ số tải nhân tố $> 0,5$.

Bảng 5. Kết quả phân tích nhân tố khám phá thang đo biến phụ thuộc

Biến quan sát	Nhân tố
HLCV29	0,855
HLCV27	0,832
HLCV28	0,831
HLCV30	0,787
Eigenvalue: 2,733 – Phương sai trích: 68,333 – KMO: 0,689 – Sig. (Bartlett's): 0,000	

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu điều tra thực tế của tác giả, 2022)

4.4 Phân tích hồi quy

4.4.1. Phân tích ma trận tương quan Pearson

Để bảo đảm độ tin cậy của mô hình nghiên cứu, tác giả tiến hành phân tích ma trận tương quan Pearson giữa các biến trong mô hình các nhân tố đến sự hài lòng công việc của hướng dẫn viên du lịch. Kết quả cho thấy, nhân tố hỗ trợ đồng nghiệp (F_HTDN) có mức độ ý nghĩa Sig. = 0,737 > 0,05. Vì vậy, F_HTDN không có ý nghĩa thống kê với biến phụ thuộc hài lòng công việc (F_HLCV). Các cặp biến còn lại trong mô hình đều có hệ số tương quan < 0,7 và Sig. < 0,05. Điều này ngụ ý 5 nhân tố còn lại không có hiện tượng đa cộng tuyến với biến phụ thuộc.

4.4.2. Phân tích hồi quy tuyến tính đa biến

Từ kết quả phân tích ma trận tương quan Pearson, tác giả tiến hành phân tích hồi quy

tuyến tính đa biến. Kết quả phân tích mô hình hồi quy tuyến tính đa biến (Bảng 5) cho thấy, hệ số R^2 hiệu chỉnh = 0,524. Điều này chứng tỏ các biến độc lập đưa vào mô hình giải thích được 52,4% sự biến thiên của biến phụ thuộc là sự hài lòng công việc của hướng dẫn viên du lịch, còn lại 47,6% sự biến thiên của mô hình là do các yếu tố khác chưa được đưa vào mô hình. Đại lượng thống kê Durbin-Watson = 2,090, kết quả này cho thấy không có sự tương quan giữa các phần dư. Kết quả phân tích phương sai ANOVA có giá trị sig. F. = 0,000 < 5%. Kết quả này ngụ ý rằng mô hình hồi quy tuyến tính đa biến được xây dựng phù hợp với bộ dữ liệu đã thu thập và có thể sử dụng được. Mô hình không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến do tất cả nhân tố đều có hệ số phóng đại phương sai VIF < 10 (Mai Văn Nam, 2008).

Bảng 6. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính bội

Tên biến	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	Mức ý nghĩa	Độ chấp nhận	VIF	Mức độ tương quan
	β	Sai số					
Hằng số	-0,161	0,268		0,548			
F_HTCT	0,247	0,038	0,351	0,000	0,813	1,230	1
F_PLTL	0,170	0,034	0,254	0,000	0,919	1,089	2
F_DTTT	0,258	0,051	0,248	0,000	0,985	1,015	3
F_MTLV	0,154	0,036	0,243	0,000	0,755	1,324	4
F_BCCV	0,205	0,053	0,206	0,000	0,850	1,176	5

Cỡ mẫu: 200 - R^2 hiệu chỉnh: 52,4% - Durbin Watson: 2,090 - Sig. (F): 0,000

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu điều tra thực tế của tác giả, 2022)

Kết quả ước lượng cho thấy, cả năm biến độc lập đưa vào mô hình hồi quy gồm bản chất công việc (F_{BCCV}), phúc lợi và tiền lương (F_{PLTL}), hỗ trợ cấp trên (F_{HTCT}), đào tạo và thăng tiến (F_{DTTT}), môi trường làm việc (F_{MTLV}) có ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của hướng dẫn viên du lịch. Phương trình hồi quy chuẩn hóa được viết lại như sau:

$$F_{HLCV} = 0,351 \times F_{HTCT} + 0,254 \times F_{PLTL} + 0,248 \times F_{DTTT} + 0,243 \times F_{MTLV} + 0,206 \times F_{BCCV} + \varepsilon$$

4.5 Tác động của nhóm biến nhân khẩu học

Tác giả tiến hành phân tích sự tác động của nhóm biến nhân khẩu học đến sự hài lòng công việc thông qua phân tích phương sai một chiều (One-way Anova) đối với từng biến trong nhóm nhân khẩu học. Kết quả kiểm định sự khác biệt trung bình cho thấy các biến độ tuổi, giới tính và thu nhập đều có Sig. (T-test) > 0,05 và Sig. (Anova) cũng lớn hơn 0,05. Riêng hai biến trình độ và tình trạng hôn nhân có Sig. (T-test) < 0,05. Tác giả tiếp tục thực hiện kiểm định Welch, tuy nhiên hai biến này có Sig. (Welch) > 0,05 do đó có thể kết luận không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê của các biến nhân khẩu học đến mức độ hài lòng công việc của hướng dẫn viên du lịch.

4.6 Thảo luận kết quả nghiên cứu

Biến hỗ trợ cấp trên có hệ số hồi quy chuẩn hóa $\beta = 0,351 > 0$ (tác động mạnh nhất đến sự hài lòng công việc) và có ý nghĩa thống kê ở mức 1%, kết quả này ngụ ý rằng: trong các điều kiện yếu tố khác không thay đổi, khi hướng dẫn viên du lịch đánh giá nhân tố hỗ trợ cấp trên tăng thêm một đơn vị thì sự hài lòng công việc của hướng dẫn viên du lịch sẽ tăng thêm 0,351 đơn vị.

Biến phúc lợi và tiền lương có hệ số hồi quy chuẩn hóa $\beta = 0,254 > 0$ (tác động mạnh thứ hai đến sự hài lòng công việc) và có ý nghĩa thống kê ở mức 1%, kết quả này ngụ ý rằng: trong các điều kiện yếu tố khác không thay đổi, khi hướng dẫn viên du lịch đánh giá nhân tố phúc lợi và tiền lương tăng thêm một đơn vị thì sự hài lòng công việc của hướng dẫn viên du lịch sẽ tăng thêm 0,254 đơn vị.

Biến đào tạo và thăng tiến có hệ số hồi quy chuẩn hóa $\beta = 0,248 > 0$ (có tác động đứng thứ ba đến sự hài lòng công việc) và có ý nghĩa thống kê ở mức 1%, kết quả này ngụ ý rằng: trong các điều kiện yếu tố khác không thay đổi, khi hướng dẫn viên du lịch đánh giá nhân tố đào tạo và thăng tiến tăng thêm một đơn vị thì sự hài lòng công việc của hướng dẫn viên du lịch sẽ tăng thêm 0,248 đơn vị.

Biến môi trường làm việc có hệ số hồi quy chuẩn hóa $\beta = 0,243 > 0$ (có tác động đứng thứ tư đến sự hài lòng công việc) và có ý nghĩa thống kê ở mức 1%, kết quả này ngụ ý rằng: trong các điều kiện yếu tố khác không thay đổi, khi hướng dẫn viên du lịch đánh giá nhân tố môi trường làm việc tăng thêm một đơn vị thì sự hài lòng công việc của hướng dẫn viên du lịch sẽ tăng thêm 0,243 đơn vị.

Biến bản chất công việc có hệ số hồi quy chuẩn hóa $\beta = 0,206 > 0$ (tác động yếu nhất đến sự hài lòng công việc) và có ý nghĩa thống kê ở mức 1%, kết quả này ngụ ý rằng: trong các điều kiện yếu tố khác không thay đổi, khi hướng dẫn viên du lịch đánh giá nhân tố bản chất công việc tăng thêm một đơn vị thì sự hài lòng công việc của hướng dẫn viên du lịch sẽ tăng thêm 0,206 đơn vị.

Bảng 5. So sánh kết quả nghiên cứu với nghiên cứu khác

TT	Nghiên cứu của tác giả	Dung (2005)	Đạt (2008)	Phong (2015)	Lộc (2015)	Vương (2016)	Hải (2018)
1	Hỗ trợ cấp trên	+	+	+		+	+
2	Phúc lợi và tiền lương	+	+	+	+	+	+
3	Đào tạo và thăng tiến	+	+	+		+	+
4	Môi trường làm việc	+	+			+	
5	Bản chất công việc	+	+	+	+	+	+

Với kết quả nghiên cứu này, tác giả nhận thấy có các điểm tương đồng với các nghiên cứu khác tại Việt Nam được thể hiện qua Bảng 7 và có những điểm hợp lý của nghiên cứu khi công việc hướng dẫn viên rất cần sự hỗ trợ từ cấp trên kịp thời và đầy đủ thông tin cần thiết. Nhân tố phúc lợi và tiền lương là nhân tố cũng rất quan trọng bởi nó là nguồn thu nhập chi trả cho những nỗ lực bản thân của người lao động và nhân tố đào tạo và thăng tiến là nhân tố ảnh hưởng, kích thích cho công việc mang tính kỳ vọng và mong đợi.

5. KẾT LUẬN VÀ THẢO LUẬN

Nghiên cứu đã khảo sát 200 hướng dẫn viên du lịch khu vực Đồng bằng sông Cửu Long. Các phương pháp được vận dụng để phân tích bao gồm kiểm định thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA), phân tích hồi quy tuyến tính bội và kiểm định sự khác biệt bằng phân tích phương sai một chiều. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 5 nhân tố ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng công việc của hướng dẫn viên du lịch là hỗ trợ cấp trên, phúc lợi và tiền lương, đào tạo và thăng tiến, môi trường làm việc và bản chất công việc. Từ kết quả phân tích kinh tế lượng, tác giả đề xuất:

Quản trị tư tưởng của trưởng nhóm hướng dẫn viên là luôn luôn hỗ trợ hướng dẫn viên du lịch của nhóm mình quản lý. Trưởng nhóm hướng dẫn viên cần trao đổi ý kiến với hướng dẫn viên thuộc cấp khi có phát sinh vụ việc từ khách hàng.

Đồng thời, việc bố trí trưởng nhóm hướng dẫn viên cần phải lựa chọn những ứng viên có năng lực và tầm nhìn.

Phân tích chi phí lương của hướng dẫn viên để nắm được hướng dẫn viên có đủ sống từ lương hay không. Từ đó, các doanh nghiệp lữ hành điều chỉnh cho phù hợp với nhu cầu của hướng dẫn viên. Ngoài ra, công ty lữ hành cũng cần xem xét, điều chỉnh lại chính sách phúc lợi sao cho đa dạng và phù hợp với đặc thù ngành nghề hướng dẫn viên du lịch.

Thường xuyên bám sát, theo dõi những hướng dẫn viên du lịch còn yếu về chuyên môn cũng như các kỹ năng hỗ trợ cho công việc để bồi dưỡng kịp thời. Các công ty du lịch lữ hành cũng cần xây dựng lộ trình đào tạo và phát triển đối với từng hướng dẫn viên để hướng dẫn viên có tâm lý thoải mái làm việc và ý định trung thành đối với công ty.

Đặc thù của ngành nghề hướng dẫn viên là ngành dịch vụ nên không có định thời gian làm việc. Vì vậy, công ty cần bố trí thời gian nghỉ bù tương xứng với thời gian đã làm việc để hướng dẫn viên du lịch có thể tái tạo sức lao động. Công ty cũng cần quan tâm đến việc cấp phát công cụ, dụng cụ làm việc, phương tiện di chuyển đảm bảo an toàn và thoải mái.

Khuyến khích hướng dẫn viên áp dụng sự sáng tạo trong công việc thay vì cứng theo từng bước của quy trình phục vụ hoặc quy trình giải quyết

sự cố,... nhưng vẫn đảm bảo kết quả là đúng quy trình, sự việc.

Điểm hạn chế của nghiên cứu là chưa xem xét đến các yếu tố khách quan như thực trạng về tình hình phục hồi và xu thế phát triển của du lịch Việt Nam nói chung và khu vực Đồng bằng sông Cửu Long nói riêng. Cụ thể là thời gian qua một bộ phận không nhỏ nguồn nhân lực du lịch cả nước, trong đó có các hướng dẫn viên, bỏ nghề, chuyển sang làm các công việc khác.

Trong quá trình thực hiện nghiên cứu, nhóm tác giả nhận thấy cần có những nghiên cứu tiếp theo về các yếu tố ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc và quyết định hành vi nghỉ việc của hướng dẫn viên du lịch bởi kết quả nghiên cứu sẽ diễn giải được các nguyên nhân hướng dẫn viên du lịch không có sự gắn bó lâu dài với công ty lữ hành hoặc mở rộng nghiên cứu về sự hài lòng của hướng dẫn viên du lịch ở những khu vực để tìm những điểm tương đồng và khác biệt, giúp công ty lữ hành có cách nhìn toàn diện hơn.

6. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Crossman, A. & Bassem, Abou - Zaki J. (2003). Job satisfaction and employee performance of Lebanese banking staff. *Journal of Managerial Psychology*, 18(4), 368-376.
- Đặng Hồng Vương. (2016). Nghiên cứu các yếu tố tác động đến sự hài lòng trong công việc của người lao động tại các doanh nghiệp vừa và nhỏ tỉnh Bình Định. *Tạp chí Kinh tế Châu á - Thái Bình Dương*.
- Hair, J., Anderson, R.E., Tatham, R.L., Black W.C. (1998). *Multivariate Data Analysis*. Prentice-Hall Inc., Engle-wood Cliffs.
- Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc. (2005) *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*. Hà Nội: Nhà Xuất bản Thống kê.
- Lê Thái Phong. (2015). Các nhân tố tác động lên sự hài lòng của nhân viên: Nghiên cứu tại Hà Nội. *Tạp chí Kinh tế phát triển*. 219, 66-77.
- Lê Tuấn Lộc., Phạm Thị Minh Lý., & Lê Xuân Lộc. (2015). Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của nhân viên tại các công ty truyền thông. *Tạp chí Kinh tế phát triển*, 220, 67-75.
- Maslow, A. F. (1943). *A theory of Human Motivation*. *Psychology Review*, 5, 370-396.
- Mai Minh Lý., & Trần Minh Hiếu. (2017). Sự hài lòng của nhân viên ngân hàng tại các ngân hàng thương mại tỉnh An Giang. *Tạp chí khoa học Trường Đại học An Giang*, 17(5), 47-57.
- Mai Văn Nam. (2008). *Kinh tế lượng (Econometrics)*. Hà Nội: Nhà Xuất bản Văn hóa Thông tin.
- Phan Thanh Hải. (2018). Những yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên các doanh nghiệp kiểm toán. *Tạp chí Tài chính*, 03, 77-80.
- Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam. (2019). *Bộ luật lao động* (số: 45/2019/QH14). Hà Nội: Văn phòng Chủ tịch nước.
- Smith, P. C., Kendall, L. & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago, IL: Rand McNally.
- Trần Kim Dung. (2005). Đo lường mức độ thỏa mãn đối với công việc trong điều kiện Việt Nam. *Tạp chí Phát triển Khoa học và Công nghệ*, 8(12), 85-91.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (1996). *Using multivariate statistics* (3rd ed.). New York: HarperCollins, USA.
- Vũ Khắc Đạt. (2008). *Các yếu tố tác động đến lòng trung thành của nhân viên văn phòng khu vực miền Nam - Vietnam Airlines*. (Luận văn thạc sĩ không xuất bản). Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam.